

Personality Development For Customer Service

“ลูกค้าซื้อตัวเราก่อนสินค้า”

หลายครั้งที่สินค้าและบริการมีคุณสมบัติเป็นเลิศ แต่ลูกค้ากลับมองข้ามไป เพราะภาพลักษณ์พนักงานขาดความน่าเชื่อถือ ไม่มีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าไม่สามารถสร้างความประทับใจ มีทัศนคติการบริการเชิงลบ จนทำให้ลูกค้าเปลี่ยนใจไปซื้อสินค้าคู่แข่ง

จะเป็นอย่างไรถ้าลูกค้าเพียงเข้ามาแล้วก็จากไป...?

จะเป็นอย่างไรหากการบริการไม่ประทับใจแล้วถูกขยายความต่อไปในวงกว้าง?

บุคลากรคือ “หัวใจ” สำคัญอย่างยิ่ง **บุคลิกภาพ**ของพนักงานที่ดีเปิดประตูการขายสำเร็จแล้วครึ่งหนึ่ง เสริมด้วยเทคนิคการรับมือลูกค้า การบริการเหนือความคาดหวัง และปลูกฝังบุคลิกภาพภายในให้มีทัศนคติที่ดี มีความมั่นใจ รักการพัฒนาตนเองมุ่งสู่ความสำเร็จ สามารถสร้างความประทับใจเมื่อแรกพบ (First Impression) ย่อมส่งผลให้เกิดความน่าเชื่อถือ ติดต่อประสานงานได้ราบรื่น มีประสิทธิภาพในการทำงานและประสบความสำเร็จ ช่วยยกระดับคุณภาพสินค้าและบริการให้สูงขึ้นไปอีก ครองใจลูกค้าให้กลับมาใช้บริการต่อไปและสร้าง**ภาพลักษณ์ที่ดี**ขององค์กร

- เป็นตัวเลือกอันดับ 1 ในใจลูกค้าเสมอ -

หากพนักงานของท่าน...

- มีการต้อนรับลูกค้าไม่ประทับใจ ปิดโอกาสการขายสินค้าและบริการ
- มีบุคลิกที่ไม่น่าเชื่อถือ ไม่เหมาะกับการเป็นตัวแทนองค์กร
- ไม่เข้าใจความต้องการของลูกค้า ไม่สามารถจัดการข้อร้องเรียนได้
- ขาดความมุ่งมั่นพัฒนาตนเองและประสิทธิภาพในการทำงาน

หลักสูตร Personality for Customer Service จะทำให้พนักงานของท่าน...

- มีภาพลักษณ์ประทับใจ ดึงดูดใจลูกค้าในการซื้อสินค้าและบริการ
- มีบุคลิกภาพที่ดีทั้งการแต่งกาย การเจรจา และทัศนคติที่ดีต่อลูกค้า
- เข้าใจปัญหาของลูกค้า มีเทคนิคในการแก้ไขสถานการณ์ต่างๆ
- มีการตั้งเป้าหมายเพื่อพัฒนาตัวเองและยกระดับคุณภาพการทำงาน

หัวข้อการเรียนรู้

What's customer



Who

ลูกค้าของเราคือใคร



What if

ถ้าวันนี้... ไม่มีลูกค้า



What next

ลูกค้าไม่ซื้อเราวันนี้

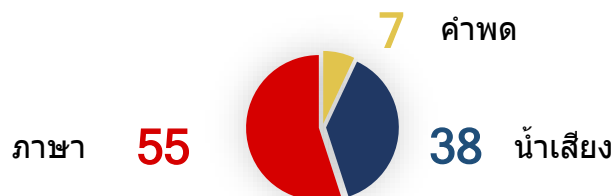
First Impression ตระหนักถึงความสำคัญของภาพลักษณ์ส่งผลต่อความประทับใจ ความน่าเชื่อถือความสัมพันธ์
ในงานบริการ ผู้การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม

Activity : 7 วินาทีแรกพบบอกอะไรเราได้บ้าง

: คุณเป็นหนังสือ 4 ประเภทไหน

: Bingo ยินดีที่ได้รู้จัก

Communication to Success ใช้การสื่อสารทั้งคำพูด ภาษากาย น้ำเสียง ได้อย่างเหมาะสมในงานบริการและประทับใจ
ลูกค้า



3P's Customer Service

Prepare

การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย
รองเท้า
เครื่องประดับ
ทรงผม
(ตามนโยบายองค์กร)

Process

ต้อนรับทักทาย (ไหว้/ยิ้ม)
ท่วงท่าภาษากาย
การรับข้อร้องเรียนจากลูกค้า
การปฏิเสธอย่างมีชั้นเชิง
ให้คำแนะนำเพื่อพัฒนา

Premium

สร้างนวัตกรรมบริการ
เหนือความคาดหวัง

Action Plan ประเมินผลและกำหนดเป้าหมายเพื่อการพัฒนาตนเอง

STAY

สิ่งที่บุคลากรทำได้ดีอยู่แล้ว

STOP

สิ่งที่ขัดต่อนโยบายองค์กร

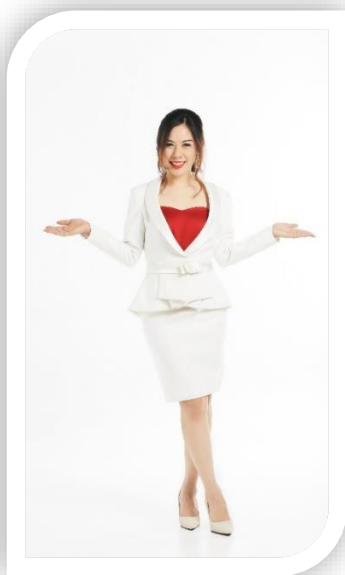
START

สิ่งที่ควรพัฒนาเพิ่มเติม

รูปแบบการอบรม

- การฝึกปฏิบัติให้เกิดทักษะและประยุกต์ใช้งานได้จริง
- การสาธิตด้วยสื่อการสอนมัลติมีเดียและการจำลองสถานการณ์
- การเล่นเกมสร้างความสัมพันธ์และเชื่อมโยงการเรียนรู้
- การรวมกิจกรรมกลุ่มเพื่อให้เกิดการวิเคราะห์และสร้างสรรค์แนวทางพัฒนาด้วยตัวเอง
- การให้คำแนะนำพัฒนาบุคลิกภาพโดยที่ปรึกษาภาพลักษณ์

หลักสูตรนี้เหมาะสำหรับ ฝ่ายขายและบริการ



วิทยากร

อาจารย์ญาณิมา ศรีมังคละ ที่ปรึกษาภาพลักษณ์

Train Image Trainer

* Imagine Image Consultancy (Malaysia)

* The New You Academy

Train the Trainer and Advanced Color

* Image Coaching Limited Partnership

Basic Professional Appearance / Business Etiquette / Dining Etiquette

*Institute of Image Training and Testing International IITTI (Canada)